

REGULAMIN ŚWIADCZENIA TELEPORAD

§ 1. DEFINICJE:

USŁUGODAWCA – Periodent-AM Group sp .z.o.o sp.k, ul J.Kasprowicza 119e / 3u, Warszawa 01-949 NIP 118-205-45-15, email: zapisy@periodent.com.pl, Tel 506077047,509876875

TELEPORADA – usługa medyczna z zakresem zależnym od wybranej opcji spośród:

1) podstawowa konsultacja stomatologiczna, wstępne planowanie leczenia, odpowiedzi na pytania i wątpliwości, zalecenia badań diagnostycznych

- świadczona przez Usługodawcę drogą elektroniczną na zasadach określonych w Regulaminie za pośrednictwem rozmowy poprzez wybrany komunikator: Skype, Messenger lub za pośrednictwem połączenia telefonicznego (omówienie możliwości leczenia, zalecenia diagnostyki obrazowej i innej).

Niniejszym Usługodawca zastrzega, że konsultacja w ramach Teleporady ma wyłącznie charakter orientacyjny, jej celem ani skutkiem nie jest wyleczenie Pacjenta, zaś ostateczne decyzje odnośnie leczenia mogą ulec zmianie w trakcie wizyty Pacjenta na miejscu u Usługodawcy (tj. w trakcie stacjonarnej wizyty w gabinecie lekarskim).

PACJENT – osoba fizyczna, na rzecz której będzie świadczona Teleporada.

UMOWA O ŚWIADCZENIE TELEPORADY – umowa o świadczenie usługi drogą elektroniczną zawierana pomiędzy Pacjentem a Usługodawcą, na mocy której Usługodawca świadczy Teleporadę.

FORMULARZ – formularz kontaktowy dostępny na stronie www.periodent.com.pl umożliwiający zapisanie się na odbycie Teleporady w formie wideorozmowy lub rozmowy za pomocą komunikatora Skype lub Aplikacji Messenger lub rozmowy telefonicznej.

REGULAMIN – niniejszy regulamin świadczenia Teleporad dostępny pod adresem: www.periodent.com.pl

§ 2. ZASADY UMAWIANIA TELEPORAD I PŁATNOŚCI ZA TELEPORADY:

1. W celu umówienia Teleporady Pacjent powinien skontaktować się z Usługodawcą drogą elektroniczną za pośrednictwem Formularza dostępnego pod adresem www.periodent.com.pl/edentysta

2. Podczas wypełniania Formularza do umówienia Teleporady możliwy jest wybór zakresu Teleporady. Zakresy Teleporad różnią się ceną. Aktualna cena prezentowana jest każdorazowo w formularzu zgłoszeniowym do Teleporady oraz w cenniku na stronie Usługodawcy.

3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany cennika Teleporady, wycofywania oraz wprowadzania nowych zakresów Teleporad, przeprowadzania i odwoływania wszelkiego rodzaju akcji promocyjnych. Powyższe uprawnienie nie ma wpływu na Teleporady, które zostały opłacone przed datą wejścia w życie którejkolwiek ze zmian, o których mowa powyżej.

4. Poprawne wysłanie Formularza zgłoszeniowego do Teleporady wymaga akceptacji niniejszego Regulaminu oraz polityki prywatności dostępnej na stronie www.periodent.com.pl w zakładce „cennik”.

5. Wysłanie przez Pacjenta formularza zgłoszeniowego stanowi oświadczenie woli Pacjenta zawarcia z Usługodawcą umowy, zgodnie z treścią niniejszego Regulaminu. Pacjent dokonując kliknięcia w przycisk „Potwierdzam zgłoszenie”, ma świadomość iż zawarcie umowy związane jest z obowiązkiem uiszczenia należnej Usługodawcy zapłaty.

6. Po złożeniu Zamówienia do Pacjenta zostanie wysłana wiadomość e-mail zawierająca ostateczne potwierdzenie wszystkich istotnych elementów zamówionej Teleporady.
7. Po prawidłowym wysłaniu zgłoszenia za pośrednictwem Formularza w celu umówienia Teleporady z Pacjentem skontaktuje się recepcja kliniki Usługodawcy w ciągu maksymalnie 48 godzin w sposób wskazany przez Pacjenta w formularzu zgłoszeniowym.
8. Umowę z Usługodawcą traktuje się jako zawartą z chwilą otrzymania przez Pacjenta wiadomości, o której mowa w ust. 6 powyżej. Umowa zostaje zawarta w języku polskim w treści zgodnej z Regulaminem.
9. Zamówienie Teleporady traktuje się jako prawidłowo złożone, kiedy Pacjent prawidłowo dokonał zamówienia Teleporady oraz dokonał pełnej wpłaty.
10. Realizacja Teleporady następuje po opłaceniu usługi Teleporady przez Pacjenta. Usługodawca korzysta z zewnętrznego systemu płatności, którego oznaczenia są prezentowane w formularzu zgłoszeniowym. W przypadku problemów technicznych z płatnością wymagany jest kontakt bezpośrednio z dostawcą usługi płatności.
11. Pacjent zobowiązany jest do zgodnego ze stanem faktycznym wypełnienia danych, niezbędnych do stworzenia zamówienia Teleporady. Zamówienie niepełne lub co do których istnieją jakiegokolwiek wątpliwości będą weryfikowane ręcznie przez obsługę Usługodawcy. Zamówienie takie może zostać anulowane przez Usługodawcę, o czym Pacjent zostanie poinformowany drogą mailową w ciągu 3 dni roboczych od daty złożenia zamówienia Teleporady.
12. Zamówienie Teleporady uznaje się za anulowane przez Pacjenta, jeżeli w terminie 5 dni roboczych od dnia wypełnienia formularza zgłoszeniowego i wysłania go do serwera Usługodawcy nie wpłynęła opłata za Teleporadę.
13. Niezależnie od innych postanowień Regulaminu, Zamówienie nie zostanie zrealizowane w przypadku:
 - a) podania przez Pacjenta nieprawidłowych lub fałszywych danych przy składaniu zamówienia Teleporady;
 - b) braku możliwości kontaktu z Pacjentem pod podanym w zamówieniu adresem e-mail, numerem telefonu, loginem na Skypie, Messengerze.
 - c) nieprawidłowego złożenia zamówienia Teleporady przez Pacjenta;
 - d) uznania przez Usługodawcę, że w przypadku zamówienia złożonego przez Pacjenta występuje uzasadnione podejrzenie działania Pacjenta niezgodnego z prawem lub nadużycia uprawnień z niego wynikających, a w szczególności: hakerstwa, użycia cudzych danych identyfikujących, podszywania się pod inną osobę.
14. Pacjent może pisemnie odstąpić od umowy bez podania przyczyny w ciągu 14 dni od daty zawarcia umowy. Wniosek o odstąpieniu od umowy należy wysłać na adres email: zapisy@periodent.com.pl lub listownie na adres: usługodawcy podany w paragrafie 1. W przypadku odstąpienia od Umowy Sprzedaży umowę taką uważa się za niezawartą, a strony zobowiązane są zwrócić to co sobie na jej podstawie wzajemnie świadczyły. Usługodawca dokona zwrotu wartości zamówienia Teleporady niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 (czternastu) dni od dnia odstąpienia przez Pacjenta będącego konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu Cywilnego od umowy sprzedaży. W przypadku skorzystania ze świadczeń medycznych, tj. z Teleporady, nie jest możliwe odstąpienie od umowy gdyż została ona wykonana. Zwrot środków następuje w takiej samej formie, w jakiej została zrealizowana płatność. Termin zwrotu jest zależny od operatora płatności.

15. W przypadku kiedy Teleporada nie będzie mogła zostać zrealizowana z przyczyn leżących po stronie Usługodawcy nastąpi zwrot środków poniesionych ze strony Pacjenta, nie później niż w terminie 14 dni roboczych od dnia zaistnienia tej przyczyny.

16. W przypadku kiedy Teleporada nie będzie mogła zostać zrealizowana z przyczyn leżących po stronie Pacjenta każda sprawa będzie indywidualnie rozpatrywana przez Usługodawcę. Każdą taką sytuację należy zgłosić za pomocą adresu e-mail: zapisy@periodent.com.pl

§ 3. ZASADY REALIZACJI TELEPORADY:

1. Teleporady świadczone są w języku polskim.

2. Czas trwania Teleporady wynosi do 15 minut.

5. Realizacja Teleporady odbywa się w następujący sposób:

1) Pacjent powinien być dostępny pod numerem telefonu lub na koncie Skype, ewentualnie na koncie w aplikacji Messenger podanym podczas rejestracji terminu Teleporady w terminie i w godzinie wskazanej w potwierdzeniu rezerwacji Teleporady oraz do 15 minut po tym terminie.

2) Teleporada zainicjowana zostanie przez lekarza poprzez wykonanie połączenia telefonicznego lub połączenia na Skypie lub Messengerze do Pacjenta. W sytuacji gdy próba połączenia z Pacjentem nie powiedzie się:

a) wysyłana jest do Pacjenta wiadomość SMS z informacją o podjętej już próbie połączenia oraz planowanych w najbliższym czasie dodatkowych dwóch próbach połączenia albo nagrywana jest wiadomość głosowa z informacją o podjętej już próbie połączenia oraz planowanych w najbliższym czasie dodatkowych dwóch próbach połączenia;

b) wykonywane są dwie dodatkowe próby połączenia z Pacjentem.

6. W przypadku jakichkolwiek problemów technicznych uniemożliwiających lub zakłócających odbicie Teleporady Pacjent może skontaktować się z Usługodawcą poprzez wykonanie telefonu na numer (22) 300 49 70 lub adres e-mail: zapisy@periodent.com.pl

8. W ramach prowadzonej Teleporady personel Usługodawcy przeprowadzający Teleporadę::

1) przeprowadzi z Pacjentem wywiad;

2) przeprowadzi badanie przedmiotowe polegające na zadawaniu Pacjentowi pytań dotyczących dolegliwości/ nieprawidłowości oraz – w przypadku takiej technicznej możliwości – poprosi o pokazanie jamy ustnej, przeprowadzi konsultacje ortodontyczną, implantologiczną, periodontologiczną, protetyczną – zależnie od wybranej opcji.

3) poprosi o przesłanie aktualnej dokumentacji medycznej, dostępnych wyników badań czy zdjęcia RTG;

4) udzieli zaleceń dotyczących dalszego postępowania, ewentualnie wypisze receptę/skierowanie;

9. Przebieg Teleporady opisywany jest w prowadzonej przez Usługodawcę dokumentacji medycznej Pacjenta.

10. Pacjent ma możliwość zakończenia Teleporady w każdym czasie poprzez zakończenie wideorozmowy/ rozmowy na komunikatorze Skype, aplikacji Messenger lub rozmowy telefonicznej.

11. Pacjent zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu, jak również powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Podczas Teleporady Pacjent powinien zachowywać się w sposób zgodny z powszechnie przyjętymi standardami i zasadami, w tym powinien prowadzić rozmowę nie używając obraźliwych, niecenzuralnych treści. Podczas Teleporady zabronione jest przekazywanie treści o charakterze bezprawnym, jak również podejmowanie jakichkolwiek działań, które mogłyby wpłynąć na bezpieczeństwo prowadzonej Teleporady, przekazywanych tam danych i wykorzystywanych narzędzi.

12. Na wniosek Pacjenta zgłoszony minimum 2 godziny przed rozpoczęciem udzielania Teleporady możliwa jest zmiana realizowanej Teleporady lub jej odwołanie. W przypadku, gdy inny zakres Teleporady wymagał będzie dopłaty lub zwrotu nadpłaty lub w przypadku odwołania Teleporady odpowiednie zastosowanie znajdują postanowienia § 2 niniejszego Regulaminu.

13. 2. Odwołanie lub zmiana zakresu Teleporady możliwe jest:

1) poprzez kontakt telefoniczny na numer (22) 300 49 70

2) poprzez kontakt e-mailowy na adres: zapisy@periodent.com.pl

14. Usługodawca w uzasadnionych przypadkach – z przyczyn losowych od niego niezależnych, zastrzega sobie możliwość zmiany terminu świadczenia Teleporady, pod warunkiem jednakże, iż nowy termin świadczenia Teleporady ustalony zostanie wspólnie przez Usługodawcę oraz Pacjenta. W przeciwnym wypadku zastosowanie znajduje § 2 pkt 15 Regulaminu.

§ 4. WERYFIKACJA PACJENTA:

1. Podczas rezerwacji terminu Teleporady za pośrednictwem Formularza zobowiązany jest do podania danych weryfikacyjnych:

1) w postaci imienia i nazwiska oraz numeru PESEL - w przypadku Pacjenta korzystającego już z usług Usługodawcy i mającego założoną teczkę Pacjenta;

2) w postaci imienia, nazwiska, daty urodzenia, numeru PESEL, adresu zamieszkania – w przypadku Pacjenta, który ma korzystać z usług Usługodawcy po raz pierwszy.

2. Dodatkowo Pacjent - jeśli dane te nie znajdują się już w teście Pacjenta - zobowiązany jest podać numeru telefonu lub login na Skypie (o ile preferuje Teleporadę na Skypie lub aplikacji Messenger) i ewentualnie adresu e-mail.

3. Po zainicjowaniu Teleporady – celem potwierdzenia tożsamości - Pacjent poproszony zostanie o podanie swoich danych osobowych w postaci imienia, nazwiska, numeru PESEL, daty urodzenia, adresu zamieszkania. Dodatkowo – jeśli Pacjent będzie korzystał z usług Usługodawcy po raz pierwszy – zostanie poproszony również o podanie innych danych niezbędnych do założenia dokumentacji medycznej.

4. Podczas umawiania Teleporady jak również w trakcie jej trwania Pacjent zobowiązany jest do podawania danych i składania oświadczeń zgodnych z prawdą. Podczas weryfikacji tożsamości Pacjent poproszony zostanie o złożenie deklaracji dotyczącej swojej tożsamości.

5. W sytuacji gdy lekarz podczas Teleporady poweźmie wątpliwość, co do tożsamości Pacjenta, lekarz jest uprawniony do wstrzymania świadczenia usług w ramach Teleporady i do dokonania dodatkowej weryfikacji Pacjenta. Powyższe dotyczy sytuacji, gdy podczas Teleporady pojawią się rozbieżności pomiędzy danymi i informacjami posiadanymi już przez Usługodawcę a danymi i informacjami przekazywanymi przez Pacjenta w trakcie Teleporady.

6. Po dokonaniu dodatkowej weryfikacji:

- 1) jeśli przebiegła pozytywnie -Teleporada jest kontynuowana, a czas przeprowadzenia dodatkowej weryfikacji nie jest wliczany do czasu Teleporady;
- 2) jeśli przebiegła negatywnie – Teleporada nie może być dalej kontynuowana, o czym Pacjent jest informowany przez lekarza, personel Usługodawcy.

§ 5. WARUNKI TECHNICZNE:

1. Do zamawiania usług Teleporad świadczonych przez Usługodawcę oraz zawierania umów sprzedaży niezbędne jest urządzenie końcowe z dostępem do sieci Internet i przeglądarką internetową typu Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera lub Safari w aktualnej wersji. Do składania zamówień poprzez formularz zgłoszeniowy niezbędne jest ponadto aktywne konto poczty elektronicznej (e-mail).
2. Do odbycia Teleporady za pośrednictwem komunikatora Skype lub wideorozmowy na aplikacji Messenger potrzebne jest posiadanie zintegrowanych z urządzeniem głośników oraz mikrofonu; a w przypadku chęci odbycia Teleporady w formie wideorozmowy także kamery wideo;
3. Do odbycia Teleporady za pośrednictwem połączenia telefonicznego konieczne jest posiadanie telefonu komórkowego lub telefonu stacjonarnego.
4. W przypadku konsultacji ortodontycznej, z zakresu protetyki, implantologii, periodontologii wskazane jest posiadanie aktualnych zdjęć radiologicznych i nadesłanie ich minimum 2 godziny przed świadczeniem Teleporady zgodnie z § 7 Regulaminu.
5. Zabronione jest dostarczanie przez Pacjentów treści bezprawnych, naruszających prawo lub dobre obyczaje..

§ 6. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH:

1. Administratorem danych osobowych podawanych przez Pacjenta jest Periodent-AM Group sp .z.o.o sp.k
2. Administrator danych osobowych umożliwi kontakt za pomocą:
 - 1) e-maila: zapisy@periodent.com.pl
 - 2) telefonu: Periodent-AM Group sp .z.o.o sp.k
 - 3) tradycyjną drogą pocztową: ul J.Kasprowicza 119e / 3u, Warszawa 01-949
3. Administrator danych osobowych przetwarza dane Pacjenta, w tym dane teleadresowe i dane medyczne w celu świadczenia na rzecz Pacjenta usług medycznych.
4. Pacjentowi przysługują prawa określone w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej jako RODO), tj.:
 - 1) prawo dostępu do danych osobowych;
 - 2) prawo do sprostowania danych osobowych;

3) w określonych w RODO przypadkach prawo do żądania usunięcia danych, prawo do żądania ograniczenia przetwarzania danych oraz prawo do przenoszenia danych.

5. Pacjentowi przysługuje również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych w przypadku, jeśli przy przetwarzaniu danych osobowych Pacjenta Administrator danych osobowych naruszy przepisy dotyczące ochrony danych osobowych.

6. Dodatkowo z uwagi na fakt, że dane osobowe Pacjenta będą przetwarzane przez Administratora danych osobowych do celów wynikających z prawnie uzasadnionego interesu Administratora danych osobowych, Pacjentowi przysługuje prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych w w/w celu z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją Pacjenta.

7. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych oraz ich ochrony zostały opisane w Polityce prywatności znajdującej się na stronie www.periodent.com.pl w zakładce „cennik”.

8. Administrator danych osobowych podejmuje wszelkie niezbędne środki do zapewnienia bezpieczeństwa danych Pacjenta, w tym przekazywanych podczas Teleporady.

§ 7. PRZESYŁANIE BADAŃ:

W przypadku gdy Pacjent dysponuje badaniami/dokumentacją, która może okazać się potrzebna podczas Teleporady Pacjent może przesać ją do Usługodawcy na adres e-mail: zapisy@periodent.com.pl

§ 8. ZGŁOSZENIA REKLAMACYJNE:

1. Pacjentowi przysługuje prawo zgłoszenia reklamacji związanej ze świadczeniem Teleporady.
2. W zgłoszeniu reklamacyjnym powinna zostać wskazana przyczyna reklamacji oraz żądanie Pacjenta. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać dane Pacjenta umożliwiające jego zidentyfikowanie.
3. Usługodawca rozpatruje reklamacje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
4. Pacjent ma możliwość złożenia zgłoszenia reklamacyjnego między innymi na adres pocztowy : Usługodawcy, na dane kontaktowe podane w paragrafie 1 regulaminu.

§ 10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE:

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
2. Regulamin obowiązuje od 01.01.2021
3. Usługodawca zastrzega sobie możliwość zmiany Regulaminu o czym poinformuje na stronie internetowej www.periodent.com.pl